

QUALIPREF2.0 : Plan d'actions d'amélioration initial - MODULE 1

option nel en 2015	option nel en 2015							
enga- geme- nt	Sous- engag- ement	auto- évaluation iniale	Actions à entreprendre	Détails	Avancée	Échéance	Canal d'accueil	Degré de réalisation
9	2	60%	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif	Voir si existence ou non d'un suivi, le créer	Création d'un tableau de suivi de l'actualisation du SVI par le SIDSIC -	juin-15	téléphone	en cours
9	4	40%	SVI : Examen de l'actualisation des informations mises à jour		Création et alimentation (pour 2014) d'un tableau de suivi de l'actualisation du SVI par le SIDSIC (cf GT "accueil téléphonique du 8/6/2015)	juin-15	téléphone	en cours
1	1	40%	Missions et organigrammes affichés dans les halls, au standard, SVI, site internet de la préfecture Afficher missions et organigrammes de la préf et des sous-préfectures	Afficher les organigrammes et missions des sous-pref aux accueils, standard	15/4/2015 : BQMAT informe SVI pas concerné par ce point	juil-15	physique, internet	réalisé
3	2	40%	Absence d'enquêtes-mystères		A réaliser entre référents Qualité bretons Créer une fiche de procédure	juil-15	physique, internet	en cours
4	3	60%	Formation spécifique des agents responsables IDE sur l'administration éditoriale Mettre à jour la liste des responsables (réfèrents et contributeurs IDE)	Réunir les référents et leur assurer une nouvelle formation (actualisation)	Référents IDE : formation technique en interne. Note du 28/7/2015 aux référents leur demandant liste des contributeurs de leur service	sept-15	Internet	en cours
9	1	40%	Réalisation d'appels mystères		A réaliser entre référents Qualité bretons Créer une fiche de procédure	juil-15	téléphone	en cours
9	1	40%	Actualisation guide accueil téléphonique		Refonte du guide d'accueil téléphone pour plus d'attractivité	juil-15	téléphone	réalisé
11	1	60%	Vérification de l'existence d'une procédure de mise en œuvre des directives de co-marquage	Créer la fiche de procédure		juil-15	Internet	en cours
11	2	60%	Identification d'un agent responsable du site internet désigné référent co-marquage et de correspondants "contribution co-marquage" dans chaque direction de la préfecture et des sp		Note du 28/7/2015 nommant les référents IDE "correspondants co-marquage" Fiche de poste adjoint au chef du BOM actualisée et transmise au BRH	juil-15	Internet	réalisé
12	1	60%	Mise en ligne de tous les imprimés CERFA et la liste des pièces justificatives pour toutes les démarches	Faire un point complet de toutes les démarches et de ce qui se trouve déjà sur IDE	Rédiger une note à l'ensemble des référents IDE	juil-15	Internet	en cours
12	1	60%	Mise en œuvre des directives du co-marquage et de l'orientation vers le site service-public		Note du 28/7/2015 nommant les référents IDE "correspondants co-marquage" Fiche de poste adjoint au chef du BOM actualisée et transmise au BRH	nov-15	Internet	en cours
13	2	40%	Tous les courriers issus du service comprennent au minimum... les jours et heures d'accueil du public	Revoir le modèle type de courrier et s'assurer que le formatage ne soit pas imposé au niveau national avant de le modifier	Après contact avec DILA : il est possible d'ajouter des horaires (haut ou bas de page)	juil-15	Courriers	en cours
1	1	40%	Accès aux locaux Modalités d'accès (parkings proches, transports en commun)	Vérifier auprès de la mairie de Quimper que le plan existant est toujours valide, en cas de modification, le diffuser à l'accueil général et l'insérer sur IDE (après accord de la mairie)	07/2015 : mairie de Quimper saisie d'une demande d'actualisation des plans fournis en 2013	sept-15	physique, internet	en cours
2	4	100%	Aider les usagers à accomplir leurs démarches : rappeler cette pratique aux agents	Questionnaire de satisfaction 2015 (Question 18 :33,71 % d'usagers peu ou pas du tout satisfaits et question 21 : 12,14 % (téléphone)	Note aux agents diffusée le xxxx/7/2015	juil-15	physique téléphone	en cours
6	1	60%	Existence et suivi d'un planning d'entretien	Voir auprès BBLM existence ou non d'un tel suivi, à créer au besoin	23/6/2015 : vu le chef du BBLM qui rencontre prochainement la responsable Qualité du prestataire de nettoyage 22/7/2015 : message au BBLM	sept-15	physique	en cours
7	3	60%	Existence et mise en œuvre d'une procédure permettant de gérer les pics d'affluence et d'informer le public	Actualiser la fiche de procédure existante en intégrant le cas de panne informatique		sept-15	physique	en cours
8	1	40%	Rappeler aux agents l'exigence de décroché en moins de 5 sonneries et les modalités à mettre en œuvre en cas d'absence (transfert d'appel, boîte de messagerie,etc)		Refonte du guide d'accueil téléphone pour plus d'attractivité. Note aux agents diffusée le xxx/7/2015	sept-15	téléphone	en cours
8	3	0%	Réalisation d'appels mystères	Organisation entre référents Qualité bretons. Fiche de procédure à établir	A réaliser entre référents Qualité bretons Créer une fiche de procédure	sept-15	téléphone	en cours
8	3	0%	Taux de satisfaction des usagers en matière de transfert d'appel	Prévoir de poser cette question lors de la prochaine campagne de questionnaire aux usagers		sept-15	téléphone	en cours
10	4	60%	Taux de mise à jour du site internet	Vérifier la fiche de procédure et inclure le suivi du taux de mise à jour et de connexions au site Existence d'une procédure de mise à jour du site en cas de fermeture	Fiche de procédure "fermeture exceptionnelle de la préfecture et/ou des sous-préfectures" en cours de révision	oct-15	Internet	en cours
10	4	60%	Taux de connexions au site internet	Vérifier la fiche de procédure et inclure le suivi du taux de mise à jour et de connexions au site, Existence d'une procédure de mise à jour du site en cas de fermeture	Fiche de procédure "fermeture exceptionnelle de la préfecture et/ou des sous-préfectures" en cours de révision	sept-15	Internet	en cours
10	5	60%	Taux de mise à jour du site internet	Vérifier la fiche de procédure et inclure le suivi du taux de mise à jour et de connexions au site Existence d'une procédure de mise à jour du site en cas d'événement important en moins d'une heure	Fiche de procédure "fermeture exceptionnelle de la préfecture et/ou des sous-préfectures" en cours de révision et voir Jean-Michel BOURLES	sept-15	Internet	en cours
13	1	60%	Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse	Revoir les notes de services concernant les courriers et les courriels afin d'entreprendre un suivi par direction	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
13	1		Mettre en place des actions d'amélioration dans la rédaction des courriers/courriels à partir de retour d'expérience (modèles-type)	Engagement 5 du référentiel Marianne.	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp traite des modèles-types de courrier	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
14	1	40%	Examen du taux de réponses aux courriers et courriels transmises dans les délais fixés	Recueillir un échantillonnage par direction	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
14	1	40%	Examen du délai moyen de réponse aux courriers de demande d'informations	Recenser les modes opératoires par direction et sites	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question Astuce va être étendue à tous les services	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
15	1	0%	Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'information numérisés et vérification du respect des délais	Recenser les modes opératoires par direction et sites	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question Astuce va être étendue à tous les services	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
15	1	0%	Rencontrer les directeurs, les secrétaires généraux des sous-préfectures et leurs chefs de bureaux pour renseigner un questionnaire sur le traitement des courriers (arrivée - départ) par bureaux	Mesure annoncée en COPIL Performance du 2/6/2015 - Rappelée en COPIL Qualité le 1/7/2015	07/07/2015 : Questionnaire finalisé en groupe de travail "courrier - courriel - site internet)	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
15	1	0%	Pour assurer la tracabilité des courriers/courriels, de demande d'information, tous sont suivis de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pour être, à cette occasion, privilégiée	Voir quel outil peut-être le plus adapté au suivi du courrier (ASTUCE assurant le suivi, non étendu pour le moment, des demandes par courriels)	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question	sept-15	Courriers/Courriel s	en cours
3	1	85%	Remplacer le gestionnaire de file d'attente (GFA) de l'accueil des étrangers par un système connecté permettant d'analyser les données de fréquentation et d'attente Etudier la possibilité d'installation d'un gestionnaire de file d'attente (GFA) au niveau de l'accueil général	Engagement 1 du référentiel Marianne Engagements 1 et 2 du référentiel Marianne	Analyse des besoins en cours avant choix du matériel Etude d'un seul GFA qui déservs l'accueil général et le SIV	oct-15	physique, internet	en cours
4	1	40%	Organiser des retours d'expérience en interne pour améliorer les bons réflexes aux différents cas rencontrés de personnes en difficulté	Engagement 5 du référentiel Marianne.	A intégrer dans les formations "accueil" prévues tous les 4 ans	oct-15	physique téléphone	en cours
4	1	40%	Formation sépcifique prise de poste agents d'accueil	Mettre en place formation par tutorat et voir plan de formation	Rencontre DRH3M/BRH/RQ le 18/6/15. Soumettre la fiche de procédure et la fiche de tutorat au COPIL Qualité de septembre puis au comité technique d'octobre 2015	oct-15	physique téléphone	en cours

6	2	60%	Assurer plus de confidentialité à l'accueil général de la préfecture	Questionnaire mars 2015 (question 12) : 91,48 % satisfaits mais certains réclament plus de confidentialité à l'accueil général	Mise en place d'un gestionnaire de fil d'attente.	oct-15	physique	en cours
7	1	60%	Afficher les délais d'attente,et le calendrier des fréquentations en matière de délivrance de titres		Le calendrier des fréquentations est déjà publié à l'accueil pour les immatriculations. Il est a établir pour les demandes de titres de séjour et les démarches "permis de conduire". Les délais d'attente seront précisés sur les tickets émis par les prochains GFA Faire un point à ce sujet avec le bureau de l'immigration et de l'intégration.	oct-15	physique	en cours
7	2	non évalué	Manuel d'utilisation du GFA et formation des agents	Nouveaux GFA en cours d'acquisition		oct-15	physique	en cours
8	3	0%	Faire connaître le site "service.public" aux agents pour permettre de renseigner les usagers sur les différentes réglementations		Intégré dans la programmation des formations des agents d'accueil physique et téléphonique en cours	oct-15	physique, téléphonique	en cours
8	3	0%	Former les agents au site "service public" et au site internet de la préfecture		Programmation des formations des agents d'accueil physique et téléphonique en cours	oct-15	physique, téléphonique	en cours
8	3	0%	Formation des agents quant aux attitudes relationnelles et aux procédures d'accueil	Se rapprocher du BRH/Formation et du SDSIC et des services concernés pour connaître plan formation	Programmation des formations des agents d'accueil physique et téléphonique en cours	oct-15	téléphone	en cours
14	2	40%	Réponse dans les 5 jours aux courriels reçus à l'adresse électronique communiquée au public (contact sur IDE)	Etendre ASTUCE à l'ensemble des services		oct-15	Courriels	en cours
14	2	40%	Réponse dans les 5 jours aux courriels reçus à l'adresse électronique communiquée au public (contact sur IDE)	Questionnaire satisfaction usagers mars 2015 : 11,76 % des usagers qui ont répondu à cette question (N° 30) sont peu ou pas du tout satisfaits du délai de réponse, supérieur à 5 jours	Sensibiliser les services sur le respect des délais de réponse lors de l'extension d'ASTUCE aux services	oct-15	courriels	en cours
14	4	40%	Sous-engagement optionnel en 2015 mais déjà en place dans le 29	Extension ASTUCE à tous les services		nov-15	courriels	en cours
6	1	60%	Etudier la possibilité d'installer un distributeur de boissons à l'accueil général et/ou à l'accueil des étrangers	Engagement 8 du référentiel Marianne. Contacter la société qui fournit un distributeur de boissons dans le local destiné au personnel de la préfecture	Evoqué lors du COPIL Qualité du 1/7/2015 : Cette action n'est pas prioritaire, plusieurs services aux usagers étant déjà en place dont des distributeurs d'eau.		physique	en cours
8	2	60%	Taux de satisfaction des usagers en matière de transfert d'appel	Prévoir de poser cette question lors de la prochaine campagne de questionnaire aux usagers			téléphone	en cours
9	4	40%	Créer une fiche de procédure relative à la mise à jour du SVI	Prendre le modèle de la fiche de procédure relative aux fermetures exceptionnelles élaborée en 2013			téléphone	en cours
9	4	40%	Créer un un tableau de suivi des mises à jour du SVI				téléphone	en cours
10	1	60%	Taux de mise à jour du site internet	Voir si un tel suivi existe, le créer au besoin en liaison avec les référents IDE	juin 2015 : le BOM actualise son tableau de suivi pour intégrer ce taux à étendre aux autres services (référents IDE)		Internet	en cours
6	2	60%	Réaliser une étude sur une éventuelle refonte physique de l'accueil général afin de créer une zone de confidentialité et de canaliser la file d'attente en dehors du sans d'entrée/sortie	Engagement 8 du référentiel Marianne		2016	physique	Pas fait
10	2	60%	Taux de mise à jour du site internet Révision semestrielle des contenus du site	Rappeler la périodicité des révisions aux référents IDE	Rédiger une note à l'ensemble des référents IDE	juil-15	Internet	Pas fait
10	3	0%	Désignation d'un responsable FAQ	Travailler en concertation avec les services qui alimentent l'IDE	Rédiger une note à l'ensemble des référents IDE	juil-15	Internet	Pas fait
1	1	40%	Fréquentation services de titres Horaires d'affluence de tous les services de titres et la fréquentation saisonnière	Insérer et afficher les tableaux d'affluence de tous les services de titres (service des étrangers, voir pour permis de conduire, accueil général) - à rapprocher du point 7.1)	Le gestionnaire de file d'attente prévu en octobre permettra d'établir des données précises	sept-15	physique, internet	Pas fait
2	3	100%	Se présenter (Administration - Nom) au décroché	Questionnaire de satisfaction 2015 (Question 19) : 22,36 % d'usagers peu ou pas du tout satisfaits	Le rappeler aux agents lors de la réunion d'information	sept-15	téléphone	Pas fait
2	3	100%	Identification des agents d'accueil : rappeler cette obligation aux agents	Questionnaire de satisfaction 2015 (Question 7) : 23,47 % d'usagers peu ou pas du tout satisfaits	Le rappeler aux agents lors de la réunion d'information	sept-15	physique	Pas fait
2			Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers qui adressent un courrier en préfecture	Le prochain questionnaire aux usagers prévu en septembre 2015 intégrera des questions relatives aux courriers reçus par les usagers		sept-15	courriers	Pas fait
9	4	40%	Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction s'agissant du SVI	Après analyse des résultats du questionnaire de mars 2015 (question 24 : 23,57 % des usagers ne sont pas satisfaits du SVI), prévoir d'en connaître le motif lors du prochain questionnaire de septembre	Questionnaire mars 2015 (question 24) : 23,57 % des usagers ne sont pas satisfaits	sept-15	téléphone	Pas fait
9	5	40%	Revoir les renseignements obtenus sur le SVI	Question 24 (23,57 % de personnes peu ou pas satisfaites)		sept-15	téléphone	Pas fait
10	3	0%	Existence et contenu de la FAQ et désignation d'un responsable FAQ	Alimenter l'espace FAQ créé mais pas finalisé	Revoir ce qui existe sur Service Public et auprès des autres préfectures	sept-15	Internet	Pas fait
14			Respecter les délais de réponse aux courriers et courriels en engageant une démarche de réduction de ces délais et une sensibilisation accrue des services	Engagements 10 et 11 du référentiel Marianne	Sensibiliser les services sur le respect des délais de réponse lors de l'extension d'ASTUCE aux services et lors de la rencontre avec les directeurs et sg de sp	sept-15	Courriers/Courriels	Pas fait
1	1	40%	Réaliser l'enquête de satisfaction des accueils physiques à des moments intégrant des pics de sollicitation pour identifier les axes d'amélioration critiques	Engagement 8 du référentiel Marianne. S'appuyer sur les tableaux d'affluence pour identifier la période la plus adaptée		oct-15	physique	Pas fait
10	1	60%	Revoir l'accès aux informations pour les usagers	Questionnaire mars 2015 : 17, 55% des usagers (taux non représentatif) ont répondu qu'ils étaient peu ou pas satisfaits (facilité d'accès à l'information) (question 21)	Prévoir un questionnaire en ligne sur IDE pour mesurer le degré de satisfaction des usagers	nov-15	Internet	Pas fait
17	1	non évalué	Rencontrer le chef du bureau de la communication - cabinet	Respect de la charte interne et d'usage des réseaux sociaux		janv-16	Internet	Pas fait
17	2	non évalué				janv-16	Internet	Pas fait
17	3	non évalué				janv-16	Internet	Pas fait
5	1	60%	plannings de présence de tous les agents d'accueil physique	Vérifier qu'un tel tableau existe dans les différents services d'accueil	Le référent qualité va contacter le BII		physique	Pas fait
7	3	60%	Existence et mise en œuvre d'une procédure permettant de gérer les pics d'affluence et d'informer le public	Se rapprocher du BII pour connaître l'existence ou non d'une telle approche. Actualiser la fiche de procédure dédiée			physique	Pas fait
3	2	40%	Réalisation d'une enquête de satisfaction au niveau des deux accueils de la préfecture avec un questionnaire adapté à chaque accueil notamment mesurer efficacement le système de prise de rendez-vous pour les étrangers	Engagement 1 du référentiel Marianne	Le questionnaire de satisfaction diffusé du 9 au 20/3 a intégré la question relative à la prise de rendez-vous en ligne		physique, internet	réalisé
5	2	60%	Recueil satisfaction usagers en matière d'orientation et de signalétique	Résultats du questionnaire mars 2015 : question 4 (signalétique ext 90,65 % ; question 5 (signalétique int.) 92,67 % question 3 (service facilement trouvé) 97,65 %			physique	réalisé
5	3	60%	Recueil satisfaction usagers en matière d'orientation et de signalétique	Résultats du questionnaire mars 2015 : question 4 (signalétique ext 90,65 % ; question 5 (signalétique int.) 92,67 % question 3 (service facilement trouvé) 97,65 %			physique	réalisé
5	5	60%	Recueil satisfaction usagers en matière d'orientation et de signalétique	Résultats du questionnaire mars 2015 : question 4 (signalétique ext 90,65 % ; question 5 (signalétique int.) 92,67 % question 3 (service facilement trouvé) 97,65 %			physique	réalisé